

申城新风

行业规范服务达标集

上海市精神文明建设委员会办公室组织编写



上海人民出版社

申城新风

——行业规范服务达标集

上海市精神文明建设
委员会办公室组织编写



上海人民出版社

(沪)新登字101号

责任编辑 王国平

封面装帧 杨德鸿

申城新风——行业规范服务达标集

上海市精神文明建设委员会办公室组织编写

上海人民出版社出版、发行

(上海绍兴路54号 邮政编码200020)

新华书店上海发行所经销 上海科教文印刷厂印刷

开本850×1156 1/32 印张12.75 插页2 字数307,000

1996年9月第1版 1996年9月第1次印刷

印数1-10,040

ISBN7-208-02443-x/D·440

定价18.00元

编辑委员会主任：金炳华

编辑委员会副主任：尹继佐

编辑委员会委员：（以姓氏笔划为序）

万丽娟	卫国强	王正达	王 辛	王根娣	王秀宝
甘忠泽	刘 建	孙熙宁	任文燕	许 敏	吴 明
严鸿华	肖志富	李蜀湘	朱正国	宋国梵	陈连发
邵惠庭	陆建设	杨定华	张 节	张振丰	林 玲
姚铁山	赵霞萍	施永生	殷一璀	高黎萍	梁伟泉
徐建平	蔡秉良				

主 编：尹继佐

副主编：刘建 徐建平

序 言

陈至立

以提高市民素质、提高城市文明程度为目标,近年来上海的群众性精神文明建设活动,贴近群众、贴近生活,深入基层、富有成效,深受广大市民群众的欢迎。实践证明,把群众关心的热点,作为精神文明建设的重点,就能吸引广大群众积极参与,使精神文明建设活动具有强大的推动力。去年以来,“窗口”行业全行业规范服务达标活动,就是精神文明建设活动的一个新的生长点,也是深入开展职业道德建设的一个新途径。

“窗口”行业服务质量所反映的职业道德水平,是城市文明程度和市民素质的一个缩影;它涉及千家万户,同人民群众生活、工作密切相关,又是衡量精神文明建设成果的重要标志。因此,它关系到上海的投资环境,关系到上海人以及城市的形象。树立良好的职业道德、行业作

风,是广大群众的呼声,也是培育良好的社会风尚的需要,更是企业在社会主义市场经济条件下求生存、求发展的内在要求。中共上海市委制定公布的《1995—1997年精神文明建设规划》中提出了“三年内努力促使10个行业成为新风行业”。这是提高市民素质、提高城市文明程度,努力塑造面向21世纪的上海人形象,创造走向现代化的都市文明的重要组成部分。

近年来,上海涌现了一大批文明“窗口”、职业明星,他们在各自的工作岗位上为群众提供了优质服务,受到了广大市民的尊敬和称赞。但是,我们也应看到,一些“窗口”行业的职工仍然存在着各种不规范的行为;一些单位在思想教育、基础管理、制度建设等方面滞后,群众不满意、有意见。去年,邮电、煤气、医院、超市等行业,在抓“窗口”服务的基础上,自我加压,主动提出一年内使行业的“窗口”规范服务全面达标,成为“窗口”服务的新风行业。一年来,这些行业努力摸索搞好“窗口”服务、普及规范达标、创造优质服务的路子,取得了显著成绩。今年,自来水、供电、银行、地铁运营、出租汽车等行业又积极申报、制定达标标准,向全行业规范达标的目标迈进,推动职业道德建设上新台阶。这是一件为民造福的民心工程。

《申城新风——行业规范服务达标集》就是将达标行业的好经验、好做法和达标过程中涌现出来的动人事迹汇编成册,为全市各行各业进一步开展职业道德建设提供借鉴。我们相信,只要一步一个脚印,抓基础,抓基本,抓基层,一个行业一个行业地抓,通过几年的努力,就一定

会有越来越多的行业成为新风行业,为上海的精神文明建设增光添彩。

1996年7月

目

录

序言	陈至立 [1]
----------	-----------

规范篇

关于“窗口”规范服务全行业达标工作操 作规范	[3]
---------------------------------	-------

向社会公布煤气、医院、邮电、超市规范 服务标准及达标范围	[8]
---------------------------------------	-------

关于同意邮电行业规范服务达标的批复	[11]
----------------------------	--------

关于上海邮电行业规范服务通过达标考 核工作的请示	[12]
-----------------------------------	--------

上海邮电管理局投递服务规范达标验收 考评细则	[15]
---------------------------------	--------

上海市邮电管理局邮电营业服务规范达 标验收考评细则	[18]
------------------------------------	--------

关于对上海邮电行业规范服务达标的评 估意见	[20]
--------------------------------	--------

关于对邮电行业规范服务达标考核情况 的通报	[21]
--------------------------------	--------

软硬并举 多管齐下 改善服务

——上海邮电行业规范服务达标工作 汇报	[23]
------------------------------	------

关于同意市煤气公司行业规范服务基本 达标的批复	[32]
----------------------------------	------

上海市建设系统精神文明建设活动委员 会关于通过煤气公司 1995 年规范服务 达标工作的请示	[33]
--	------

关于开展“创行业达标、建文明窗口”活 动的意见	[35]
----------------------------------	------

煤气公司主要服务工种岗位规范	[40]
----------------------	------

专家小组考评意见	[42]
----------------	------

关于对市煤气公司规范服务达标考核评 估工作总结	[44]
----------------------------------	------

关于同意医院行业规范服务达标的批复	[48]
----------------------------	------

中共上海市教育卫生工作委员会关于市 卫生系统医院规范服务达标复查验收 情况的请示	[49]
--	------

上海市卫生系统 1995 年医院精神文明 建设达标细则	[52]
--------------------------------------	------

征求社会各界达标意见座谈会纪要	[60]
-----------------------	------

关于同意 68 家连锁超市规范服务基本 达标的批复	[64]
------------------------------------	------

上海市财贸系统精神文明建设活动委员 会关于上海连锁超市规范服务达标考	
---------------------------------------	--

核工作的请示	[65]
上海连锁超市规范服务标准	[68]
'95 上海连锁超市规范达标活动考核检查表	[69]
关于上海连锁超市规范达标活动考核细则	[73]
认真抓好规范达标活动 树立上海超市 良好企业形象	[75]
上海市自来水公司规范服务达标标准和 要求	[81]
上海市自来水公司“窗口”服务岗位达标 检查标准	[86]
上海市供电行业达标岗位服务规范及考 核实施细则	[88]
上海市供电行业规范服务标准及达标范 围	[91]
关于在本市银行“窗口”开展规范服务达 标活动的实施意见	[93]
上海市银行“窗口”规范服务达标标准	[96]
上海市七大银行窗口达标考核评分表	[98]
建达标“窗口” 创新风行业 树地铁形象 ——上海地铁运营创市新风行业服务 标准	[100]
“窗口”主要服务工种岗位规范基本要领	

.....	[101]
上海市地铁车站创新风“窗口”考核标准	
.....	[103]
上海市地铁新闻路总机创新风“窗口”考核标准	
.....	[106]
上海市出租汽车行业规范服务达标标准	
.....	[107]
上海市出租汽车行业规范服务考核规定	
.....	[110]

新风篇

国脉传万家 情系你我他	
——国脉通讯股份有限公司规范服务达标活动侧记	[115]
开展优质服务 温馨千家万户	
——记上海市长途电信局窗口服务二三事	[123]
变脸	
——上海邮政规范服务达标活动侧记	[128]
声声查号情	
——记上海市电话局 114 查号台	[134]
束束鲜花款款情	
——邮电职工鲜花贺电投送优质服务纪实	[140]
“电话医生”的风采	
——记上海市电话局 112 电话修理线	

务员	[145]
中华第一街上的亮闪	
——记上海市长途电信局营业二室	
.....	[150]
零敲碎打总关情	
——记老西门邮电所服务示范员俞士海	
.....	[156]
捎递幸福的使者	
——记“扑灭死信大王”邵来发	[164]
达标——两个文明建设的新抓手	
——建设系统规范服务达标活动纪实	
.....	[180]
一流的服务质量 一流的服务态度	
——上海市煤气公司“窗口”达标纪实	
之一	[187]
重塑形象 再展风采	
——上海市煤气公司“窗口”达标纪实	
之二	[195]
人人是“窗口”，个个是形象	
——上煤液化所创行业达标纪实	[205]
为了璀璨的火焰	
——记上海市煤气公司第二管线工程	
公司陆惠忠和他的小队	[210]
自我设计 规范服务	
——记上海市煤气公司设计所	[217]
“蓝宝石”情系千家万户	
——上海市煤气公司表具厂规范服务	

巡礼 [224]

达标创文明 温暖万户心

——记上海市煤气公司第一管线工程公
司三工区施工六队 [230]

风从东方来

——上海市煤气公司第二管线工程公
司第一工程服务处达标纪实 [239]

笑意写在脸上 温暖漾在言里

——煤气公司营业所长宁区办事处规范
服务小记 [247]

热能,暖了城市 热情,暖了民心

——记上海市煤气公司营业所 [253]

清泉汨汨流 “热线”连万家

——记上海市自来水公司“小郭热线”
..... [261]

心系用户 情洒申城

——记上海市自来水公司营业所优质
营销雪球队 [267]

情系 40 万用户的班组

——记上海市自来水公司沪西管线所
小修组 [274]

妙手调众口 一心为病人

——记市二医院营养室 [281]

一切为了病人满意

——杨浦区妇幼保健院优质服务见闻
..... [284]

急诊室里,教授把着生死关

——华山医院副高职以上医师急诊业

余值班制纪实·····	[289]
真情让生命延续	
——记上海中医药大学附属曙光医院 十四病区·····	[293]
热心服务 情系病家	
——市九医院医务人员热心为病人服 务纪实·····	[298]
奉献中体现人生价值	
——记上海市东方医院青年导医服务队 ·····	[304]
花开满园医患情	
——中山医院建设“满意工程”一瞥 ·····	[308]
真情化春雨 滋润患者心	
——记上海市第四人民医院的医护人员 ·····	[313]
爱的升华	
——上海市第六人民医院文明行医集锦 ·····	[317]
让病人慕名而来,满意而归	
——记上海胸科医院·····	[321]
爱的奉献	
——普陀区中心医院医护人员风采剪影 ·····	[324]
树文明新风 塑“窗口”形象 献一片爱心	
——记仁济医院门急诊病房·····	[328]
从严治院 确保质量	
——记徐汇区中心医院强化管理二三事	

.....	[332]
长乐路上有一家满意医院	
——上海邮电医院规范服务见闻.....	[336]
成功的背后.....	
——记上海联华超市商业公司.....	[340]
超市:讲述老百姓的故事	
——记上海华联超市公司.....	[349]
为民的故事	
——记上海为民超市有限责任公司	
.....	[356]
平凡脚印	
——记农工商超市规范达标活动.....	[359]
为民·便民·利民	
——记上海锦江超市规范服务达标活动	
.....	[363]
百联超市里的“春之歌”	
——记上海八佰伴联农超市有限公司	
.....	[367]
附 录	
邮电行业规范服务达标“窗口”.....	[375]
煤气行业规范服务达标班组.....	[381]
医院行业规范服务达标医院.....	[384]
超市行业规范服务达标单位.....	[387]
后记.....	[390]

规范篇

